

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – UNIR
CAMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ANTONIO OSTROSKI

**A IMAGEM E O PERFIL IDEAL DO CONTADOR NA PERCEPÇÃO
DOS USUÁRIOS DA CONTABILIDADE EM PIMENTA BUENO, RO.**

Artigo Científico

CACOAL, RO.
2014

ANTONIO OSTROSKI

**A IMAGEM E O PERFIL IDEAL DO CONTADOR NA PERCEPÇÃO
DOS USUÁRIOS DA CONTABILIDADE EM PIMENTA BUENO, RO.**

Artigo – Trabalho Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal de
Rondônia – UNIR – *Campus* Professor
Francisco Gonçalves Quiles, como requisito
parcial para obtenção do grau de Bacharel em
Ciências Contábeis, sob orientação da
Professora Dr^a Estela Pitwak Rossoni.

CACOAL, RO.
2014

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – UNIR
CAMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

O Artigo – TCC intitulado “A Imagem e o perfil ideal do Contador na Percepção dos Usuários da Contabilidade em Pimenta Bueno, RO”, elaborado pelo acadêmico Antonio Ostroski, foi avaliado, julgado e aprovado pela banca examinadora formada por:

Prof^ª. Dr^ª. Estela Pitwak Rossoni
Presidente

Prof^ª. Ms. Simone Marçal Quintino
Membro

Prof. Ms. Rogério Simão
Membro

Média

CACOAL, RO.
2014

A IMAGEM E O PERFIL IDEAL DO CONTADOR NA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DA CONTABILIDADE EM PIMENTA BUENO, RO.

Antonio Ostroski¹

Resumo: Este estudo buscou identificar a importância atribuída pelos usuários da contabilidade aos serviços e informações prestados pelos contadores, as expectativas quanto ao serviço e informação contábil e identificar o perfil ideal do contador. Para isso, realizou-se uma pesquisa exploratória e descritiva a partir de pesquisa bibliográfica e de campo junto aos gestores das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte filiadas à Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Pimenta Bueno, RO. A coleta de dados foi apoiada por instrumento estruturado composto por questões fechadas organizadas em escala *Likert* de 6 pontos, e questões abertas para aprofundamento. Considerando população de 193 empresas, 60 questionários foram entregues aleatoriamente, retornando 49 completos. Os dados foram tratados por meio de contagem de frequência, identificando-se a respectiva moda (Estatística Descritiva). Para as questões abertas os seus conteúdos foram categorizados quanto à importância atribuída pelos gestores aos serviços e informações prestados pelos contadores, e sobre o que esperam que melhore para trazer informações para a empresa, assim como estejam mais presentes. A imagem do contador é descrita pela maioria dos pesquisados como um parceiro preparado, atualizado, confiável, íntegro, comprometido, importante e fundamental para a empresa, porém há quem perceba que o contador é um profissional acomodado, ensejando oportunidade de melhoria. Quanto ao perfil ideal, os contadores, além das qualidades e deveres, devem pensar no crescimento da empresa, fazer planejamento tributário com a finalidade de reduzir a carga tributária, prestar consultoria e ter mais interação com a empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Imagem do Contador. Perfil ideal. Serviços contábeis. Usuários da Contabilidade.

1 INTRODUÇÃO

A imagem do contador diante das suas atribuições na sociedade é o tema desta proposta de pesquisa. A escolha do tema se deu face ao entendimento de que se trata de importante profissional que, por meio de suas técnicas, no exercício de sua função, consiste em produzir informações úteis aos usuários da contabilidade para a tomada de decisões (MARION, 2007).

O contador é relevante para as micro e pequenas empresas, pois é aquele o profissional que lida diariamente com a informação, o que é apontado como um dos bens mais preciosos de uma economia (LISBOA *et al.*, 1997).

A Contabilidade surgiu em função do homem proprietário de patrimônio, usuário das informações contábeis. Neste sentido, passou a possibilitar melhor conhecimento sobre sua

¹ Acadêmico concluinte do 8º período do curso de ciências contábeis da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR *Campus* Professor Francisco Gonçalves Quiles, orientado pela professora Dra. Estela Pitwak Rossoni.

“saúde” econômico-financeira, cujos dados possibilitam tomadas de decisões mais adequadas (MARION, 2007). Aos contadores se tem exigido que ampliem os conhecimentos e as habilidades para atender às demandas do novo ambiente que vem se apresentando. Deste modo, habilidades pessoais, conhecimento e participação ativa no processo de gestão, passam a integrar o perfil do profissional contábil (CARDOSO; SOUZA; ALMEIDA, 2006).

Quando o tema é a ética no exercício da profissão, por exemplo, “o profissional de contabilidade enfrenta inúmeros dilemas éticos no cotidiano do exercício de sua profissão e essas situações críticas situam-se na esfera dos conceitos de dever, direito, justiça, responsabilidade, consciência e vocação” (LISBOA *et al.*, 1997, p. 88). Nesse sentido, o profissional contábil é conduzido pelo Código de Ética Profissional do Contabilista que tem por objetivo guiá-los no exercício da profissão.

Apesar de sua importância e responsabilidade, há relatos de casos em enfrentam vários problemas éticos no dia a dia do exercício da profissão, como pode ser exemplificado por meio do caso da Enron, nos Estados Unidos, envolvendo conflito de interesses, assim como o caso do Banco Pan-americano, o da empresa Daslú e do Mensalão no Brasil (SILVA; FLOR, 2013; FARIA *et al.*, 2012; MORAIS, 2007). Esses são apenas alguns exemplos de escândalos que alcançaram ampla divulgação, que tiveram dentre outras consequências, prejuízos à imagem do contador e, conseqüentemente, da classe contábil, pois envolvem situações como desvio de função em fraudes contábeis por alguns profissionais.

Diante da ocorrência de casos em que a imagem do contador é comprometida e, considerando que o conhecimento sobre a percepção dos usuários da contabilidade em relação aos serviços prestados pode contribuir para a melhoria da qualidade dos mesmos, o foco principal deste trabalho é identificar a imagem do contador na percepção dos gestores das micro e pequenas empresas em uma cidade do interior do estado de Rondônia, no caso, a cidade de Pimenta Bueno.

Tem-se assim, como tema desta pesquisa, a imagem percebida e o perfil ideal do contador para os usuários da contabilidade. E diante da necessidade de se delimitá-lo, optou-se por realizar a pesquisa a partir da percepção de gestores das Micro e Pequenas Empresas, dado ao reconhecimento de sua importância no âmbito nacional, que em 2010, “foram responsáveis por 99% dos estabelecimentos com 51,6% dos empregos formais privados não agrícolas no País e aproximadamente 40% da massa de salários” (SEBRAE, 2011, p. 102). Neste sentido, optou-se em elegê-las como campo de pesquisa, utilizando-se como sujeitos, os usuários da contabilidade representados pelos responsáveis por elas, tendo-se como objeto de estudo, a imagem e perfil ideal do contador.

Diante dessas razões também tomou-se em conta a não obrigatoriedade das Micro e Pequenas Empresas quanto à realização da escrituração contábil com base no lucro real por não se enquadrarem nos termos que as obrigam a essa opção conforme a Lei nº 9.718, art. 14 (BRASIL, 1998) e Lei nº 12.814, art. 7 (BRASIL, 2013), e além do pressuposto teórico de que ainda falta um melhor reconhecimento acerca da importância das informações contábeis para a tomada de decisões, o empresário, às vezes por falta de conhecimentos contábeis não consegue avaliar a importância dessas informações. Por isso caberia ao contador estreitar a aproximação, buscando participar e conhecer mais sobre seu cliente e demonstrar a relevância da contabilidade para a gestão empresarial (STROEHER; FREITAS, 2008).

Por outro lado, como não poderia deixar de ser mencionado, pesou ainda, para justificar a realização deste estudo, o fato de existirem consequências negativas quanto à imagem do profissional de contabilidade decorrentes de escândalos como os citados anteriormente (SILVA; FLOR, 2013; FARIA *et al.*, 2012; MORAIS, 2007).

Face ao exposto, realizou-se o presente trabalho, por meio de pesquisa exploratória, descritiva utilizando-se de pesquisa bibliográfica e de campo. Esta última se deu por meio de aplicação de instrumento estruturado junto aos usuários da contabilidade, no período de 15/05/2014 à 13/06/2014, tendo como objetivo responder: “como os usuários dos serviços contábeis da cidade de Pimenta Bueno, RO, percebem o contador em termos de sua relevância para suas organizações e respectivo perfil ideal para o atendimento de suas necessidades?”

Para responder esta questão, buscou-se como objetivo geral, conhecer a imagem do contador percebida pelos usuários da contabilidade e identificar o perfil esperado para atender as expectativas dos usuários e proprietários das Micro e Pequenas Empresas da cidade de Pimenta Bueno, RO. Para tal, foi necessário desenvolver os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar qual a importância atribuída pelos usuários da contabilidade aos serviços/informações prestados pelos contadores;
- b) Verificar quais são as expectativas e necessidades dos usuários da contabilidade quanto ao serviço/informação contábil;
- c) Identificar, na percepção dos usuários da contabilidade, qual o perfil ideal de contador de forma a atender suas expectativas/necessidades.

Ressalta-se que, para a escolha do tema da pesquisa, foram considerados além de pessoais, também aspectos sociais, econômicos e financeiros, entendendo a relevância do contador no sentido amplo, em que precisa ser objeto de estudo para identificar qual é o grau de comprometimento e responsabilidade que eles têm para com seus clientes, em especial

neste caso, às micro e pequenas empresas, visando saber se os contadores estão buscando alternativas para atender as necessidades dos usuários, identificar qual a imagem do contador na percepção desses usuários, verificar se os contadores estão preparados para auxiliá-los e identificar o que deve ser mudado para melhorar sua imagem.

Na teoria o que conseguiu verificar, é que o contador atual deve estar em constante evolução, não sendo mais possível sobreviver com a postura de escriturador, “guarda livros”, “despachante” e atividades burocráticas de maneira geral. O profissional contábil tem o desafio de mudar seus conceitos tradicionais, em busca de qualidades e melhores serviços, procurar por atualizações, inovação, acompanhar a evolução, identificar as necessidades das empresas, fornecer informações úteis aos usuários (CARDOSO; MALAQUIAS, 2012; MARION, 2007; CORDEIRO; DUARTE, 2006).

Este estudo empenhou-se, através de um conjunto de informações relativas à imagem e perfil do contador, percebido por usuários da contabilidade nessa região, no sentido de contribuir positivamente, tanto para servir de parâmetro de observações e intervenções futuras que possam refletir em atitudes para melhorar a imagem do profissional quanto para servir de fonte de consulta para quem o tema interessar e motivar outros pesquisadores a realizar estudos da mesma natureza.

Na sequência dos tópicos são discutidas as bases e conceitos que norteiam a qualidade em serviços contábeis, contabilidade aplicada às Micro e Pequenas Empresas, procedimentos metodológicos, tipo de pesquisa, técnica de coleta e organização de dados, técnica de análise de dados. Por fim, apresentam-se ponderações acerca dos resultados obtidos e considerações finais, incluindo limites deste estudo e recomendações para futuras pesquisas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os aspectos teóricos que nortearam a presente pesquisa são compostos dos seguintes eixos teóricos: A Contabilidade Aplicada à Micro e Pequenas Empresas e Qualidade em Serviços Contábeis. Estes assuntos são abordados na sequência.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

Para definir Microempresa e Empresa de Pequeno porte, o sujeito de estudo neste trabalho, optou-se por usar os mesmos critérios adotados para enquadramento pelo Simples Nacional com base no faturamento bruto anual conforme descrições a seguir:

De acordo com a Lei Complementar Federal nº 123 (BRASIL, 2006), no capítulo II, com alterações sofridas pela Lei Complementar nº 139 (BRASIL, 2011), define-se como Microempresa e Empresas de Pequeno Porte, considerando-se: no caso das microempresas, o empresário, a pessoa jurídica, ou a ela equiparada, que aufera em cada ano-calendário, receita bruta, igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais). E para as empresas de pequeno porte, o empresário, a pessoa jurídica, ou a ela equiparada, que aufera em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais), e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais).

2.2 QUALIDADE EM SERVIÇOS CONTÁBEIS

Qualidade, por ser um atributo importante nas organizações, envolve desde o ambiente de trabalho até produtos e serviços, e serão discutidos nos tópicos a diante.

2.2.1 Serviços Contábeis: um leque de possibilidades

As possibilidades de oportunidades de trabalho, envolvendo serviços contábeis nas organizações tem crescido de acordo com a necessidade das empresas em manter controle do patrimônio.

Para Franco (1999, p. 85), “a profissão contábil tem crescido e se fortalecido [...] e a sociedade precisa da profissão para suas necessidades normais de negócios. Também as organizações governamentais procuram a profissão para consultoria e assistência em vários assuntos”. Nesse sentido, Franco (1999, p. 174) diz que “a profissão contábil é um ramo de atividade que provê àqueles que necessitam de informações para tomada de decisões, principalmente em investimento e decisões financeiras” e também de acordo com a Resolução do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nº 560/83, são muitas as possibilidades para o contador atuar nas instituições públicas e privadas ou de forma autônoma nas instituições de ensino. Para aumentar o campo de atuação na profissão contábil é importante que o profissional busque a informação contínua com especialização em diversas áreas.

A seguir algumas áreas em que o profissional contábil pode atuar (MARION, s.d.):

A profissão contábil tem próximo de 30 especializações, abrindo um leque de escolha conforme o dom de cada um: além de contador, pode ser auditor interno, perito, consultor, controller, planejador tributário, auditor independente, analista financeiro, contador de custo, contador gerencial, atuário, empresário contábil, investigador de fraudes, professor, pesquisador, parecerista, conferencista, contador público, agente fiscal de renda, oficial contador, arbitragem etc.

Diante desse leque de possibilidades, percebe-se que, quão ampla é a área de atuação do profissional contábil.

2.2.2 Qualidade do Serviço e sua relação com a competência profissional

Para medir a competência profissional, a qualidade dos serviços e o desempenho, são fatores importantes. Para Kotler e Keller (2006, p. 397) “serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”, essa definição é reforçada também por Las Casas (2008, p. 4) onde “serviços são atos, ações, desempenho”.

A qualidade dos serviços é importante conceito da organização contábil. Segundo Las Casas (1997, p. 25)

No momento em que um cliente contrata a organização, ele vai consumir um serviço que é o resultado de todo o esforço mercadológico que antecipou este contrato. Se a empresa preocupou-se preparando devidamente seus funcionários, o serviço será considerado de boa qualidade. [...] O resultado de todas estas interações é que formará um conceito final, satisfatório ou não, por parte dos clientes.

Assim, diante de tais afirmações, a qualidade dos serviços contábeis é investigada e analisada em vários trabalhos como o de Malaquias (2012), que argumenta que a cultura organizacional pode gerar impacto no desempenho das organizações, nos escritórios prestadores de serviços contábeis que adotam características de valorização aos funcionários que podem apresentar melhor desempenho de qualidade dos serviços. Por outro lado, há uma dificuldade para estabelecer um padrão de qualidade porque diferentes clientes reagem diferentemente em relação a um mesmo serviço.

Com o aumento da concorrência torna-se necessária a inovação para manter-se no mercado. Porém, existem poucos estudos sobre inovação em serviços contábeis (a inovação pode não ser uma invenção, mas pode ser representada através de investimentos em tecnologia para acompanhar as novas tendências). A inovação nos serviços em prol da melhoria da satisfação dos usuários da contabilidade pode ajudar na valorização do trabalho e na satisfação do cliente (CARDOSO; MALAQUIAS, 2012).

A profissão contábil tem sido influenciada por mudanças, aspectos que podem afetar diretamente a maneira da prestação dos serviços. Diante disso, é importante “definir mecanismos para tentar identificar, analisar e compreender níveis de satisfação dos serviços

prestados, o que pode ser importante para maximizar potencialidades e minimizar fragilidades do profissional contábil” (CARVALHO *et al.*, 2008, p. 118).

A auditoria interna dos serviços contábeis é também uma ferramenta útil para identificar possíveis falhas na qualidade dos serviços, podendo ajudar a melhorar na qualidade dos serviços contábeis e possivelmente satisfazer os usuários. Attie (2009, p. 53), define a auditoria interna como sendo, “uma atividade de avaliação independente existente dentro de uma organização, destinada à revisão das operações e os segmentos organizacionais que tenham impactos e gerem informação de âmbito contábil, financeiro, fiscal, etc.”. Assim a auditoria interna nos serviços contábeis como ferramenta de prevenção, pode auxiliar e refletir em qualidade. No mesmo entendimento, para Crepaldi (2011, p. 31), o objetivo do auditor interno é “auxiliar todos os membros da administração no desempenho efetivo de suas funções e responsabilidades, fornecendo-lhes análises, apreciações, recomendações e comentários pertinentes às atividades examinadas”. Dessa forma, a organização facilita os controles.

2.2.3 Expectativas e Demandas dos usuários da contabilidade endereçadas aos contadores

As expectativas demandadas aos usuários da contabilidade são promissoras. Marion (2007, p. 24), afirma que “a contabilidade é a linguagem dos negócios. Mede os resultados das empresas, avalia o desempenho dos negócios dando diretrizes para a tomada de decisões”, ou seja, é uma ferramenta indispensável para o gestor.

Conforme Franco (1999, p. 86), “as expectativas da sociedade crescem continuamente, uma vez que ela vê a profissão contábil como capaz de enfrentar os desafios do futuro e de cumprir suas responsabilidades”, da mesma forma, para Marion (2007, p. 27), “a Contabilidade é uma das áreas que mais proporcionam oportunidades para o profissional” abrangendo um leque de possibilidades.

Por meio de estudo e análise do perfil do profissional contábil requerido pelo mercado de trabalho da Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA), dados de pesquisa realizada em 2007 revelaram a procura por profissionais com amplo conjunto de competência, mas a demanda maior e mais valorizada pelos empregadores é por profissionais com experiências em Contabilidade Societária, Legislação Societária e Tributária, e a maior valorização por esse grupo na opinião dos empregadores dá uma ideia de que o perfil de contador procurado aproxima-se mais daquele que desempenhará funções mais próximas que

caracterizam o “guarda livros” e não o “parceiro de negócios” conforme a literatura (PIRES; OTT; DAMACENA, 2009).

Em um outro estudo feito, este na cidade de Unaí, MG, com o objetivo de identificar as principais características existentes na relação profissional entre Escritórios de Serviços Contábeis (ESCs) e as Micros e Pequenas Empresas (MPEs), constatou-se como as informações contábeis geradas pelos ESCs podem ser melhor utilizadas na gestão das MPEs. E, observou-se também, a necessidade de uma evolução para que as informações possam refletir a realidade econômica, financeira e patrimonial das empresas, com valores que permitam projeções para o futuro e também que os contadores e empresários possuam conhecimentos sobre finanças e sobre o negócio da empresa (PALMA, 2006).

2.2.4 Pesquisas anteriores acerca da Imagem do Contador e da Profissão Contábil

Para Splitter e Borba (2014), a imagem da atividade profissional do contador percebida pelos estudantes e professores de cinco cursos de graduação onde as opiniões declaradas apontam como uma carreira desinteressante, envolvendo atividades repetitivas, que cumpre normas e envolve cálculos. O contador é visto como um profissional sem visão de negócios, pouco participativo ou envolvido na gestão e pouco atualizado, que apenas cumpre normas e resolve questões operacionais. Quanto à profissão em si, é percebida envolvendo cálculos e matemática e ligada a aspectos fiscais e tributários, portanto, não há como negar que o contador ainda está ligado à imagem do guarda-livros, envolvido com as exigências fiscais.

Silva e Flor (2013) investigaram como a imprensa jornalística divulga a imagem do contador. A pesquisa se baseou em análise dos principais jornais de circulação do país, no período de janeiro de 2005 a maio de 2009, compreendendo um total de 1.184 notícias, relacionadas com a profissão contábil. Destas, 383 notícias foram classificadas como abordagens negativas à imagem. Tais notícias negativas sobre o contador, neste período, estiveram associados aos escândalos ocorridos em número muito superior a vinculações positivas que foram apenas 53. As notícias negativas sobre o contador esteve associado aos escândalos ocorridos principalmente no caso da Daslu e do Mensalão, em 2005.

Cavalcante e Reckziegel (2007) realizaram um estudo objetivando avaliar a satisfação das empresas com relação ao trabalho dos contadores para identificar a imagem do contador na sociedade do município de Itapiranga, SC. Visto que a contabilidade tem um papel importante no auxílio à tomada de decisões, é importante conhecer a imagem que as empresas têm desse profissional da área contábil, possibilitando melhorias. E na conclusão do

estudo percebeu-se que a maioria dos usuários daquela cidade estava satisfeita com o trabalho prestado pelos contadores e os consideraram profissionais que assessoram a empresa.

Carvalho *et al.*, (2008), buscaram identificar “qual a percepção dos gestores do setor de comércio da cidade de Sousa, PB, em relação à satisfação da qualidade dos serviços oferecidos pelos profissionais da área contábil?” E encontraram três fatores críticos: a imagem e credibilidade do escritório, agilidade e pontualidade na prestação de serviços desempenho e percepção dos funcionários. Os atributos encontrados nesses fatores críticos evidenciam preocupações que podem ser discutidas pelos contabilistas da referida cidade, como maneira de vislumbrar resultados mais satisfatórios para o auxílio do gerenciamento da prestação dos serviços contábeis junto aos gestores.

A imagem do contador tem boa representação nos estudos, apesar de ter sofrido consequências em virtude de alguns escândalos citados anteriormente, e também por possível falta de interesse em prestar os trabalhos com mais empenho e aproximação do cliente.

2.3 A CONTABILIDADE APLICADA À MICRO E PEQUENA EMPRESAS

A importância da contabilidade para as micro e pequenas empresas está ligada à importância das informações. Segundo Marion (2006, p. 30), “todos os negócios, independentemente de seu tamanho, necessitam de informações (dados) para a tomada de decisão”. A importância da contabilidade e os controles servem para todas as empresas. O trecho seguinte de Crepaldi (2011, p. 6) corrobora com esta ideia:

A contabilidade é uma atividade fundamental na vida econômica. Mesmo nas economias mais simples, é necessário manter a documentação dos ativos, das dívidas e das negociações com terceiros. O papel da contabilidade torna-se ainda mais importante nas complexas economias modernas. Uma vez que os recursos são escassos, temos de escolher entre as melhores alternativas, e para identificá-las são necessários os dados contábeis.

Concordando com o autor, a contabilidade é ferramenta de grande importância para se tomar decisões, uma vez que o gestor pode analisar os controles de estoques, contas a pagar, receitas e despesas, saldos de caixa, bancos, entre outros. Enfim, tomar conhecimentos reais de informações da empresa antes de tomar decisões. A seguir serão abordadas algumas obrigações contábeis da Micro e Pequena Empresa.

2.3.1 Obrigações contábeis das Micro e Pequenas Empresas

São muitos os dispositivos legais que tratam da obrigatoriedade de elaboração da escrituração contábil regular de todas as empresas independente do porte, enquadramento tributário ou situação fiscal, a exemplo do art. 1.179 da Lei 10.406 (BRASIL, 2002).

O empresário e a sociedade empresária são obrigados a seguir um sistema de contabilidade, mecanizado ou não, com base na escrituração uniforme de seus livros, em correspondência com a documentação respectiva, e a levantar anualmente o balanço patrimonial e o de resultado econômico”.

Microempresas e Empresas de Pequeno porte, são obrigadas a fazer escrituração contábil uniforme com exceção do pequeno empresário como trata o art. 970 da Lei nº 10.406 (BRASIL, 2002). “A lei assegurará tratamento favorecido, diferenciado e simplificado ao empresário rural e ao pequeno empresário, quanto à inscrição e aos efeitos daí decorrentes”. A Lei Complementar nº 123 (BRASIL, 2006). Também conhecida como lei geral da microempresa e da empresa de pequeno porte, em seu artigo 68, com alterações sofridas pela Lei Complementar nº 139 (BRASIL, 2011), define o pequeno empresário, o empresário individual, caracterizado como microempresa aquela que aufera receita bruta anual até o limite previsto no § 1º do art. 18-A. que é R\$ 60.000,00 a partir de janeiro de 2012. Enfim, a contabilidade é obrigatória para todas as empresas com a exceção do Micro Empreendedor Individual aqui definido. No próximo tópico os procedimentos metodológicos que delinearam este trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a definição do objeto de estudo surge a necessidade de escolher os procedimentos metodológicos que determinaram o caminho que o pesquisador deve seguir. Para realizar esta pesquisa, foram utilizados os procedimentos metodológicos apresentados na sequência.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Este artigo, quanto aos seus objetivos, caracterizou-se como uma pesquisa de natureza exploratória e descritiva, pois, de acordo com Appolinário (2006, p. 62), a pesquisa descritiva consiste em “descrever uma realidade sem nela interferir”. Para Gil (2002, p. 41), a pesquisa exploratória tem como “objetivo principal o aprimoramento de ideias ou descoberta de intuições”. Envolveu, neste sentido, pesquisa bibliográfica e de campo que, segundo Gil (2002, p. 44), “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituídos principalmente de livros e artigos científicos”. E também:

Tipicamente, o estudo de campo focaliza uma comunidade, que não é necessariamente geográfica, já que pode ser uma comunidade de trabalho, de estudo, de lazer ou voltada para qualquer outra atividade humana. Basicamente, a pesquisa é desenvolvida por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar suas explicações e interpretações do que ocorre no grupo (GIL, 2002, p. 53).

Esta pesquisa também se caracteriza como de natureza quantitativa/qualitativa, pois segundo Appolinário (2006, p. 61), “é muito difícil que haja alguma pesquisa totalmente *qualitativa*, e da mesma forma que altamente improvável, existirá alguma pesquisa completamente *quantitativa*”. Uma vez que esta pesquisa propõe estudar fatos qualitativos, mas também medir quantidade ou intensidade de concordância e aprovação dos objetos estudados.

3.2 TÉCNICAS DE COLETA, ORGANIZAÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS

A coleta, organização, tratamento e análise de dados foram realizadas conforme apresenta-se na sequência.

A população de Micro e Pequenas Empresas em Pimenta Bueno foi levantada assim como a amostra foi calculada após identificação dos filiados junto à Câmara de Diretores Lojistas (CDL) da cidade, sendo discriminadas quanto à classificação entre Micro Empresas e Pequenas Empresas. O trabalho de campo foi realizado entre os dias 15 de maio e 13 de junho de 2014, em um universo de 193 Microempresas e Empresas de Pequeno Porte filiados a CDL, foram entregues pessoalmente de forma aleatória, a quantia de 60 (sessenta), formulários/questionários aos pesquisados que representa (31,09%) dos filiados, e a partir de 3 dias após a entrega ocorreu o trabalho de recolhimento dos mesmos, em alguns casos foi retornado várias vezes para recolher o formulário preenchido, sendo que, dos 60 formulários entregues foram recolhidos 49 (quarenta e nove) respondidos, que representam (81,67%) dos formulários entregues ou (25,39%) da população pesquisada. Houveram ainda 14 respondidos parcialmente ou com respostas apenas para as questões fechadas.

O instrumento de coleta utilizado é do tipo questionário semiestruturado (Apêndice “A”) compreendendo questões de Perfil (dados demográficos), questões Centrais (19 questões fechadas do tipo afirmações organizadas em escala *Likert* de 6 pontos, com variação entre Discordância e Concordância onde: 1 significa Discordo fortemente/muito; 2 significa = discordo; 3 significa Discordo Pouco; 4 significa Concordo Pouco; 5 significa Concordo; 6 significa Concordo fortemente/muito e SRC significa Sem Condições de Responder) e questões Complementares (5 questões abertas) (ROSSONI, 2013; APPOLINÁRIO, 2006). As perguntas foram elaboradas de forma a identificar a percepção dos usuários da contabilidade quanto à qualidade de serviços prestados, Ética, moralidade, honestidade, credibilidade, disponibilidade, desempenho e capacidade de inovação, Imagem e Perfil Ideal do Contador.

A organização dos dados: os dados colhidos por meio da aplicação do instrumento (Apêndice “A”) foram organizados com apoio de planilha Excel, sendo dispostos os atributos/variáveis nas linhas e os sujeitos nas colunas.

O tratamento dos dados: após organização dos dados, estes foram tratados por meio de contagem de frequência das respostas e identificação da moda (Estatística Descritiva) possibilitando a elaboração de tabelas e gráficos.

As respostas dadas às questões abertas foram tratadas de forma categórica a partir da leitura e classificação das mesmas à luz do referencial teórico e face da interpretação de seu conteúdo (ROSSONI, 2013; VERGARA, 2010; THEOPHÍLO, 2007; APPOLINÁRIO, 2006).

3.3 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Para a análise dos dados obtidos foram utilizadas técnicas de estatística descritiva (análise de distribuição de frequência e identificação de moda) com apoio da elaboração de tabelas e gráficos para apresentação das quantidades de respostas para cada questão, depois foram confrontadas as respostas umas com as outras (correlação) com apoio de tabela elaborada para identificar e analisar pontos fortes ou fracos visando subsidiar a elaboração de conclusões/considerações finais (APPOLINÁRIO, 2006).

As questões abertas foram lidas e apuradas com a finalidade de interpretação das respostas para chegar ao resultado mais aproximado possível daquilo que os respondentes pretenderam responder.

4 RESULTADOS, ANÁLISE E DISCUSSÃO

4.1 ORGANIZAÇÃO DOS DADOS

No quadro 1 apresentam-se os números em frequência absoluta e também em percentuais. Em informações relativas ao perfil dos pesquisados, em números absolutos e em percentuais, obteve-se, quanto ao sexo, que foram pesquisados 28 do sexo masculino que representa (57,14%), e 21 do sexo feminino que representa (42,86%).

Quanto ao estado civil identificou-se 3 solteiros (6,12%), 42 Casado/União Estável, (85,71%) e 4 separado/divorciado que representam (8,16%). Quanto ao porte das empresas obteve-se que 31 são Microempresas que representam (63%) e 18 Empresas de Pequeno Porte (EPP), que representam (37%) do total.

Em relação ao cargo ocupado, 33 são proprietários, que representam (67%), 9 ocupam cargos administrativo e representam (19%) e 7 são funcionários que participam da administração e representam (14%).

Questionados quanto ao tempo que estão no cargo, não há representantes com menos de 1 ano no cargo, 15 estão no cargo entre 1 e 5 anos e representam (31,61%), 11 ocupam o cargo entre 6 e 10 anos e representam 22,45%, 12 ocupam o cargo no período de 11 à 15 anos e representam (24,49%) e 11 estão no cargo a mais de 15 anos e representam (22,45%) da população.

Quadro 1 - Dados gerais quanto ao perfil dos pesquisados

Sexo			Grau de escolaridade					
Masculino	28	57,14%	-	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Total
Feminino	21	42,86%	Fundamental	8	5	16,33%	10,20%	26,53%
Total	49	100,00%	Ensino Médio	12	11	24,49%	22,45%	46,94%
Estado Civil			Graduação	8	5	16,33%	10,20%	26,53%
Solteiro	3	6,12%	Total	28	21	57,14%	42,86%	100,00%
Casado/União Estável	42	85,71%	Idade					
Separado/Divorciado	4	8,16%	De 20 - 29 Anos	5		10,20%		
Total	49	100,00%	De 30 - 39 Anos	20		40,82%		
Porte das Empresas Pesquisadas			De 40 - 49 Anos	11		22,45%		
Microempresas	31	63,27%	De 50 - 59 Anos	6		12,24%		
Empresa de Peq. Porte	18	36,73%	Acima de 59 Anos	2		4,08%		
Total	49	100,00%	Não informado	5		10,20%		
Cargo ocupado			Total	49		100,00%		
Proprietários	33	67,35%	Ramo de Atividade					
Administrativo	9	18,37%	Mercado			10	20,41%	
Funcionários	7	14,29%	Confecções			8	16,33%	
Total	49	100,00%	Farmácias			7	14,29%	
Tempo no Cargo			Materiais para construções			5	10,20%	
Menos de 1 ano	0	0,00%	Variedades			4	8,16%	
De 1 a 5 anos	15	30,61%	Agropecuária			4	8,16%	
De 6 a 10a anos	11	22,45%	Eletrônicos			4	8,16%	
De 11 a 15 anos	12	24,49%	Pet shop			2	4,08%	
Mais de 15 anos	11	22,45%	Caça e pesca			1	2,04%	
Total	49	100,00%	Ferragens			1	2,04%	
			Peças			1	2,04%	
			Panificadora			1	2,04%	
			Índ. móveis			1	2,04%	
			Total			49	100,00%	

Fonte: Autor (2014)

Para a formação, (26,53%) dentre os que completaram o ensino fundamental, 8 são do sexo masculino (16,33%) e 5 do sexo feminino (10,20%). O ensino médio foi concluído por (46, 94%), sendo 12 do sexo masculino (24,49%) e 11 do sexo feminino (22,45%).

Atingiram o nível superior 8 do sexo masculino (16,33%) e 5 do sexo feminino (10,20%), ressaltando-se que os 5 pesquisados do sexo feminino, realizaram ainda especialização em pós graduação.

Quanto à idade, (10,2%) tinham entre 20 e 29 anos, (40,82%) estavam entre 30 e 39 anos de idade, (22,45%) estavam na faixa entre 40 e 49 anos, (12,24%) estavam entre 50 e 59 anos e apenas (4,08%). Registrou-se ainda que (10,20%) não responderam este quesito ou não quiseram informar a idade.

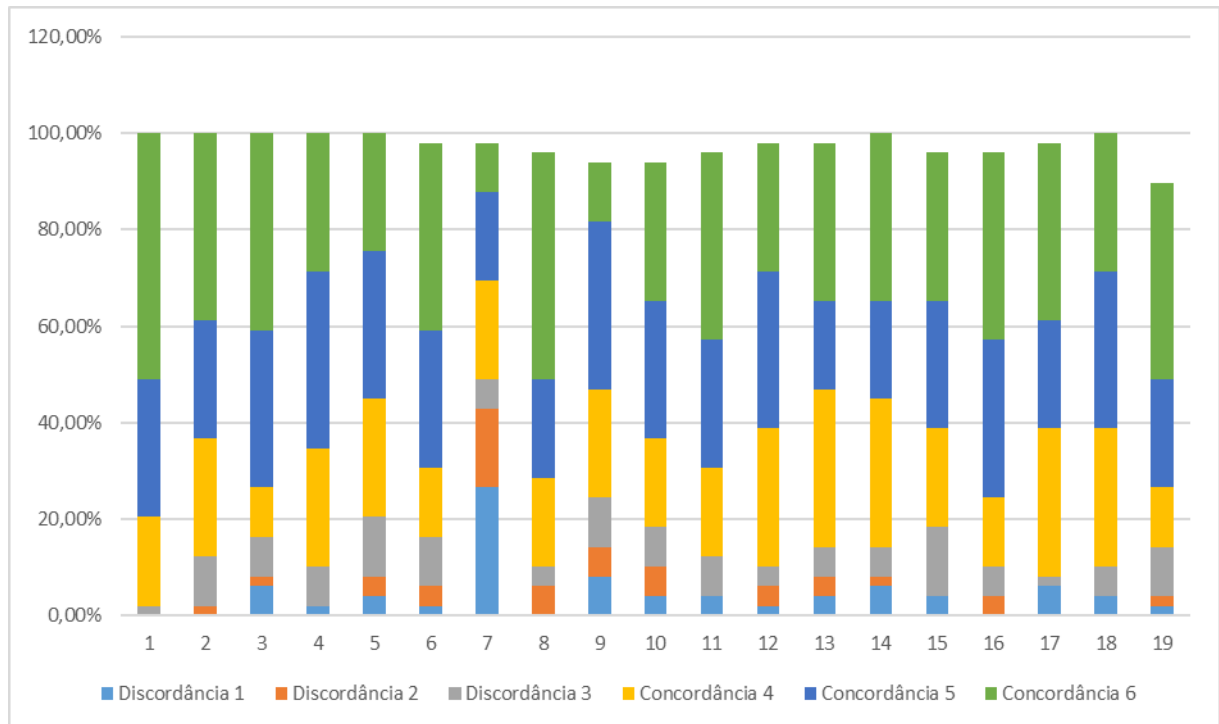
No quadro 2, que vem a seguir, são apresentadas na coluna 1, as 19, e nas colunas seguintes, denominadas grau de discordância (1,2,3), nas próximas, denominadas grau de concordância (4,5,6), e uma coluna para sem condição de resposta (SRC), nestes campos foram inseridos os resultados da pesquisa com as respectivas frequências em percentuais com destaque em cores para as maiores frequências. Para comparar os percentuais foi preparada uma coluna para a soma dos percentuais de discordância (1,2,3) e a outra que contém a soma para concordância (4,5,6), conforme pode ser observado no referido quadro.

Quadro 2 - Tabela Likert 6 pontos demonstra frequência relativa às 19 questões pesquisadas

Questões	Discordância			Concordância			SCR	Total	Comparação	
	1	2	3	4	5	6			Discordância	Concordância
1	0,00%	0,00%	2,04%	18,37%	28,57%	51,02%	0,00%	100,00%	2,04%	97,96%
2	0,00%	2,04%	10,20%	24,49%	24,49%	38,78%	0,00%	100,00%	12,24%	87,76%
3	6,12%	2,04%	8,16%	10,20%	32,65%	40,82%	0,00%	100,00%	16,33%	83,67%
4	2,04%	0,00%	8,16%	24,49%	36,73%	28,57%	0,00%	100,00%	10,20%	89,80%
5	4,08%	4,08%	12,24%	24,49%	30,61%	24,49%	0,00%	100,00%	20,41%	79,59%
6	2,04%	4,08%	10,20%	14,29%	28,57%	38,78%	2,04%	100,00%	16,33%	81,63%
7	26,53%	16,33%	6,12%	20,41%	18,37%	10,20%	2,04%	100,00%	48,98%	48,98%
8	0,00%	6,12%	4,08%	18,37%	20,41%	46,94%	4,08%	100,00%	10,20%	85,71%
9	8,16%	6,12%	10,20%	22,45%	34,69%	12,24%	6,12%	100,00%	24,49%	69,39%
10	4,08%	6,12%	8,16%	18,37%	28,57%	28,57%	6,12%	100,00%	18,37%	75,51%
11	4,08%	0,00%	8,16%	18,37%	26,53%	38,78%	4,08%	100,00%	12,24%	83,67%
12	2,04%	4,08%	4,08%	28,57%	32,65%	26,53%	2,04%	100,00%	10,20%	87,76%
13	4,08%	4,08%	6,12%	32,65%	18,37%	32,65%	2,04%	100,00%	14,29%	83,67%
14	6,12%	2,04%	6,12%	30,61%	20,41%	34,69%	0,00%	100,00%	14,29%	85,71%
15	4,08%	0,00%	14,29%	20,41%	26,53%	30,61%	4,08%	100,00%	18,37%	77,55%
16	0,00%	4,08%	6,12%	14,29%	32,65%	38,78%	4,08%	100,00%	10,20%	85,71%
17	6,12%	0,00%	2,04%	30,61%	22,45%	36,73%	2,04%	100,00%	8,16%	89,80%
18	4,08%	0,00%	6,12%	28,57%	32,65%	28,57%	0,00%	100,00%	10,20%	89,80%
19	2,04%	2,04%	10,20%	12,24%	22,45%	40,82%	10,20%	100,00%	14,29%	75,51%

Fonte: Autor

No gráfico a diante apresenta melhor visualização entre concordância e discordância.



Fonte: Autor (2014)

A descrição das alternativas de 1 a 19 alusivas às questões apresentadas no quadro 2, são detalhadas na sequência, esclarecendo-se que foram computados os resultados das somas das frequências assinaladas para as alternativas 1, 2 e 3 para discordância e 4, 5, e 6 para concordância:

A questão 1 apresentava a afirmativa “O trabalho do contador é muito importante para minha empresa”. Obteve-se como resposta 12,24% de discordância e 97,96% de concordância.

Na questão 2, a afirmativa era “A imagem do contador influência na escolha para utilizar os serviços contábeis”, para a qual obteve-se 2,04% de discordância e 87,76% de concordância.

Para a afirmativa (Questão 3) “As informações contábeis recebidas são úteis para tomar decisões”, 16,67% responderam discordar e 83,33% concordar.

Sobre “Os serviços oferecidos são concluídos no prazo prometido” (Questão 4), apurou-se como resposta 10,20% de discordância e 89,80% de concordância.

Se “O nosso contador preocupa-se com as necessidades de informação contábil de minha empresa” (Questão 5), as respostas foram de 20,41% de discordância e 79,59% de concordância.

Para a questão 6, “O contador transmite confiança para a administração de minha empresa e ele pode saber tudo sobre a mesma”, 16,33% discordaram e 81,63% concordaram.

Obteve-se 48,98% de discordância e 48,98% de concordância para a questão 7 “O contador visita a empresa com frequência”, enquanto 10,20% discordaram e 85,71% concordaram com a afirmação da questão 8 “O contador deveria visitar a empresa com mais frequência para nos auxiliar”.

Os pesquisados foram inqueridos a responder a questão 9 “Acredito que os contadores, em geral, atendem aos propósitos da ética profissional”. Para esta questão, obteve-se como resposta 24,49% de discordância e 69,36% de concordância.

Sobre se “Seria bom que o contador ajudasse a encontrar o custo das mercadorias para projetar preços de venda na minha empresa” (Questão 10), obteve-se como resposta 18,37% de discordância e 75,51% de concordância.

Ao serem questionados sobre “Considero meu contador um profissional atualizado” (Questão 11) 83,67% concordaram e 12,24% discordaram.

Quanto ao “O tratamento dado pelo contador à nossa empresa pode ser considerado satisfatório” (Questão 12), obteve-se como resposta 10,20% de discordância e 87,76% de concordância.

Na questão 13, para a afirmação “O contador demonstra interesse em solucionar os problemas de nossa empresa”, obteve-se 14,29% de discordância e 83,67% de concordância.

Na questão 14, quanto ao “Nosso contador é comprometido com a nossa empresa”, 14,29% responderam discordar e 85,71% concordar.

Para a afirmação (Questão 15) “As informações fornecidas pelo contador evidenciam a realidade da empresa”, obteve 18,37% de discordância e 77,55% de concordância.

Se “O contador deveria conhecer mais o negócio do cliente para fornecer informações contábeis mais adequadas” era a afirmativa apresentada na questão 16. Para esta questão, obteve-se 10,20% de discordância e 85,71% de concordância.

Sobre a questão 17 “O contador atende as expectativas”, os participantes expressaram em suas respostas 8,16% de discordância e 89,80% de concordância.

A questão 18, cuja afirmativa era “Os serviços contábeis que estão sendo oferecidos pelo contador é satisfatório”, resultou em 10,20% de discordância e 89,80% de concordância.

Por fim, a questão 19, versava se “Gostaria que o contador melhorasse os serviços contábeis prestados”. Neste sentido, 14,29% dos respondentes demonstraram discordância e 75,51% concordância.

No próximo tópico são feitas análises seguidas de discussão dos dados obtidos.

4.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Considerando a importância atribuída à contabilidade para as micro e pequenas, (CREPALDI, 2011), bem como sua necessidade mesmo nas economias mais simples, tanto para manter a documentação dos ativos quanto das dívidas e das negociações com terceiros, realizou-se esta pesquisa cuja primeira questão foi elaborada com a seguinte afirmativa: o trabalho do contador é muito importante para minha empresa.

Relacionando a teoria à prática, pode-se dizer que os Micro e Pequenos Empresários de Pimenta Bueno, precisam da profissão e necessitam da contabilidade, tanto que os resultados apontam que os pesquisados consideram o trabalho do contador importante para auxiliar na tomada de decisões e nos negócios da empresa.

Para investigar a qualidade em serviços contábeis prestados pelos contadores de Pimenta Bueno, embasou-se na literatura de Kotler e Keller (2006), que definem que o serviço é qualquer ato ou desempenho que uma pessoa oferece a outra e a execução de um serviço pode ou não estar ligado a um produto concreto. Para Las Casas (1997), quando um cliente contrata a organização, ele pretende consumir um serviço que é o resultado de todo o esforço mercadológico que antecipou este contrato, ou seja, a qualidade do serviço é considerado de boa qualidade quando a empresa apresenta condições de realizar com funcionários preparados, o resultado de todas estas interações é que formará um conceito final, satisfatório ou não, por parte dos clientes.

Com base nestes argumentos e reforçados pelo que diz Carvalho *et AL*; (2008), que a profissão contábil tem sido influenciada por mudanças, aspectos que podem afetar diretamente a maneira de prestação de serviços. Por isso é importante definir mecanismos para tentar identificar, analisar e compreender os níveis de satisfação em relação aos serviços prestados.

Foram elaboradas questões distribuídas na tabela/questionário, sendo a 3, 4, 5,12, 13,14,15,18, com a finalidade de obter informações quanto às informações contábeis recebidas são úteis para tomada de decisão (MARION, 2006), todos os negócios, independentemente do seu tamanho necessitam de informações (dados) para a tomada de decisão. Na questão 03, apesar de a maioria dos pesquisados ter concordado fortemente, há necessidade de explorar melhor para saber se utilizam as demonstrações para tomada de decisões ou apenas concordam que as informações são necessárias.

Para a questão 4, a maior frequência está para, apenas concordo, a maioria está satisfeita quanto aos prazos. Na questão 5, a maior frequência está para apenas concordo,

logo para esta questão há um número considerável de discordância o que leva a entender que o contador preocupa-se com as necessidades da empresa de maneira moderada.

A questão 12, identificou que a maior frequência está para apenas concordo, apesar da maioria afirmar que é considerado satisfatório e por estarem praticamente divididos na escala da concordância entre concordo pouco e concordo muito. Nota-se que o tratamento poderia ser melhor. E a questão 13, também evidenciou mais concordância, mas também há um número considerável de discordância que pode se afirmar que o contador demonstra interesse de forma moderada.

Na questão 14, as respostas ficaram distribuídas mais homogeneamente dentro da escala de concordância, ou seja, pode-se afirmar também que o contador é comprometido de forma moderada.

A questão 15 tem base amparada em teorias que sustentam que as informações devem evidenciar a realidade da empresa, caso contrário não faz sentido ter um controle que não seja real, outra vez reforçada por Marion (2006, p. 30), “todos os negócios, independente do seu tamanho, necessitam de informações (dados) para a tomada de decisão”, que informações seriam estas que não evidenciassem a realidade? Esta questão os pesquisados concordam, porém há um número significativo de discordância, apesar de a maior frequência estar para concordo muito, há uma distribuição dividida entre a escala de concordância, levando a conclusão que as informações evidenciam a realidade, mas está longe de atender as necessidades para a tomada de decisões.

Na questão 18 a maior frequência foi para apenas concordo, ou seja, ficou bem distribuída entre concordo pouco e concordo muito. Percebe-se que os serviços oferecidos são satisfatórios de forma moderada, ou melhor, poderiam ser melhorados, porém a avaliação de qualidade em serviços e satisfação do cliente, segundo Malaquias (2012), há uma dificuldade para estabelecer um padrão de qualidade porque diferentes clientes reagem diferentemente em relação a um mesmo serviço.

Em relação à imagem do contador investigada por meio das questões 2, 6, 9,11,17, estas questões foram elaboradas a partir de estudos em outros trabalhos com a mesma finalidade de saber como os usuários da contabilidade percebem o contador ou profissional de contabilidade, segundo Splitter e Borba (2014), no estudo que buscou identificar e analisar a percepção da imagem da atividade profissional do contador pelos estudantes e professores de cinco cursos de graduação, o contador é visto como um profissional sem visão de negócios, pouco participativo na gestão e pouco atualizado, que ainda está ligado a imagem do guarda-livros, atrelado somente as exigências fiscais. No mesmo sentido, Segundo Pires, Ott e Damacena,

(2009), o contador tem sido procurado para desempenhar funções mais próximas que caracterizam “guarda livros” e não parceiro de negócios conforme a literatura.

Para responder a questão 2, onde 87,76% concordam, leva a entender que a imagem é considerada ao escolher os serviços contábeis. A questão 6 teve como resposta de concordância de 81,63%, mas há um número considerável de discordância, levando a entender que esta questão deveria ser melhor estudada por ter dois sentidos um em relação à confiança e outro em relação saber tudo sobre a empresa.

A questão 9 apresentou 69,39% de concordância e 24,49%, de discordância, levando a entender que a profissão ainda sente reflexos dos escândalos que pode ter prejudicado a profissão conforme citados nos trabalhos de (SILVA; FLOR, 2013; FARIA *et al.*, 2012; MORAIS, 2007). Interpretando os resultados para a questão 11, em que a maioria dos pesquisados consideram o contador um profissional atualizado, porém há quem discorde, evidencia a necessidade do contador mostrar-se mais presente, procurar por atualizações.

Na questão 17 obteve-se 89,80% de concordância, e 8,16%, de discordância, o que leva a entender que o contador atende as expectativas dos respondentes.

Para investigar possíveis necessidades de melhoria no atendimento, foram elaboradas as questões 7, 8, 10, 16, 19. A questão 7, teve como resposta 48,98% de concordância e 48,98% de discordância, significando que praticamente metade dos contadores dessas empresas não as visita. Já na questão 8, o contador deveria visitar a empresa com mais frequência para auxiliar, contando com 85,71% de concordância ou seja, o contador deveria visitar a empresa.

Para a questão 10, obteve respostas de concordância de 75,51% e para a questão 16, obteve respostas de concordância para 85,71% dos pesquisados, enquanto na questão 19, 75,51% concordam que o contador deve melhorar a qualidade dos serviços prestados.

4.2.1 Questões Complementares

Foram feitas questões abertas, buscando-se complementações e aprofundamento. Na primeira questionava-se sobre “O que você, enquanto gestor/responsável pela gestão, espera do contador e serviços prestados por ele de forma que atenda às necessidades de sua empresa?”.

Os resultados obtidos, após leitura cuidadosa e categorização das respostas, apontam que os gestores responsáveis pelas empresas pesquisadas esperam que o contador ou profissional de contabilidade quanto aos serviços prestados por ele, procure por melhores

qualificações para trazer mais informações para a empresa, esteja mais presente na empresa, mantenha um laço entre o contador e o gestor, seja ético, responsável, ágil, eficaz e atualizado acompanhando as mudanças tributárias, onde a empresa tem maiores dificuldades, orientar o gestor para beneficiar a empresa. O contador além de produzir as demonstrações contábeis, ajude a fazer relatórios gerenciais, cumpra com as obrigações dentro dos prazos.

A segunda questão, versava sobre “Quais são as principais necessidades de sua empresa relacionadas aos serviços contábeis prestados?”. Para tal, obteve-se que os gestores pesquisados destacam como principais necessidades da empresa em relação aos serviços prestados: Informações que possam favorecer o crescimento da mesma, assessoria para administrar ou reduzir a carga tributária por meio de planejamento tributário tornando a empresa mais competitiva, assessoria na área fiscal e trabalhista.

Na terceira questão, “Como você descreve a Imagem do Contador?”, identificou-se que a imagem do contador descrita pela maioria dos pesquisados, corresponde a um contador ou profissional de contabilidade parceiro, preparado, atualizado, confiável, íntegro, comprometido, ágil e eficaz. A imagem também foi relacionada a um colaborador importante e fundamental para a empresa sendo ferramenta indispensável para a gestão das organizações. Porém há quem percebe o contador como profissional acomodado que preocupa-se apenas com a área fiscal, trabalhista e cálculo de impostos.

Na quarta questão, perguntou-se “Quanto ao Perfil Ideal, como o contador deve ser ou agir?”. De acordo com a maioria dos pesquisados em relação ao perfil ideal, vislumbrou-se como o contador deve ser ou agir: honesto, confiável, comprometido, paciente, cauteloso, habilidoso, responsável, claro, ético, atualizado, coerente, ativo, ágil, e agir com credibilidade sempre em conformidade com as leis. O contador também deve pensar no crescimento da empresa, informar o empresário sobre seus direitos, ajudar a fazer um planejamento tributário com a finalidade de reduzir a carga tributária, estar atento às mudanças tributárias, agir com clareza, ética, prudência, respeito e profissionalismo de forma rápida e eficiente para amparar e proteger a empresa, prestar consultoria, ter mais interação com a empresa.

Na questão 5, “Em relação à Qualidade dos Serviços Contábeis, Imagem e Perfil Ideal do Contador, que informações adicionais você pode acrescentar?” obteve-se que, em relação a qualidade dos serviços contábeis, o contador deve visitar e estar mais próximo da realidade da empresa, empenhar-se, ter um perfil mais estratégico voltado para o mundo dos negócios com informações para auxiliar o gestor quanto a margem de lucro, ser mais presente para melhorar os serviços, ter interesse, ser responsável e ter relacionamento diretamente com o empresário, ter conhecimento e preocupar-se com o desempenho da empresa, ser dedicado e

confidente à empresa como se fosse proprietário da mesma. Além de produzir as demonstrações, auxiliar o empresário nos cálculos de impostos com a finalidade de encontrar o custo e a margem de lucro para projetar preços de vendas.

Após ter apresentado os resultados em confronto com o referencial teórico e guiado pelos objetivos propostos na presente pesquisa, no capítulo seguinte, apresentam-se algumas considerações finais, incluindo limitações e sugestões para a realização de pesquisas futuras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo identificar qual a importância atribuída pelos usuários da contabilidade aos serviços e informações prestados pelos contadores, verificar quais são as expectativas e necessidades dos usuários da contabilidade quanto ao serviço e informação contábil, identificar qual o perfil ideal de contador de forma a atender suas expectativas/necessidades.

Quanto a conclusões tiradas das questões centrais atreladas às questões abertas, os pesquisados atribuem grande importância ao contador, e as expectativas dos gestores responsáveis pelas empresas pesquisadas, esperam que o contador ou profissional de contabilidade procure melhorar sua qualificação para trazer informações para a empresa, que o contador esteja mais presente na empresa, mantenha um laço/vínculo com o gestor, seja ético, responsável, atualizado para atender as mudanças tributárias que é onde a empresa tem maiores dificuldades e que o contador além de fazer relatórios contábeis, ajude a fazer relatórios gerenciais.

A imagem do contador descrita pela maioria dos pesquisados, o contador é um parceiro preparado, atualizado, confiável, íntegro, comprometido, colaborador importante e fundamental para a empresa, sendo ferramenta indispensável para a gestão das organizações. Porém há quem percebe o contador como profissional acomodado que se preocupa apenas com a área fiscal, trabalhista e cálculo de impostos.

Quanto ao perfil ideal de forma atender as expectativas os contadores, além das qualidades e deveres atribuídos à profissão, devem pensar no crescimento da empresa, fazer planejamento tributário com a finalidade de reduzir a carga tributária, prestar consultoria e ter mais interação com a empresa.

Em comparação com os principais artigos que serviram de base para elaboração deste trabalho em relação às expectativas, o estudo feito por Palma (2006), na cidade de Unaí, MG, que evidencia a necessidade de evolução para que as informações possam refletir a

realidade da empresa com valores que permitam projeções para o futuro e que os contadores possuam conhecimentos sobre o negócio da empresa, vem ao encontro com este trabalho que refletem as mesmas necessidades. Já no trabalho de Pires, Ott e Damacena (2009), há uma coincidência no sentido de que os gestores ainda estão mais preocupados com a área tributária.

Na comparação com trabalho de Splitter e Borba (2014), onde o estudo buscou identificar a percepção da imagem da atividade profissional do contador pelos estudantes e professores de cinco cursos de graduação. Há algumas semelhanças na percepção dos estudantes e professores e de alguns gestores contemplados nesta pesquisa, que percebem o contador como profissional acomodado que se preocupa apenas com a área fiscal e trabalhista e que está empenhado apenas para calcular impostos.

Neste trabalho em que se observou a necessidade de aproximação do contador, é observado em várias questões tanto nas questões centrais fechadas como nas questões abertas que os gestores gostariam de uma aproximação com o contador.

Para obter informações com maiores detalhes faz-se necessário a realização de novos estudos, aumentar o tamanho da amostra, o que consideramos uma limitação desse estudo, não permitindo delinear generalizações. Também poderia se realizar pesquisa semelhante utilizando-se de um leque maior de questões mais aprofundadas, de forma a alcançar detalhamento de significados e alternativas de melhorias em torno da imagem e perfil além da satisfação das expectativas e necessidades dos usuários da contabilidade.

Ainda se poderiam traçar comparações entre o que aqui se identificou, replicando-se os procedimentos em outras localidades, cidades, estados e regiões.

REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da Ciência:** filosofia e prática da pesquisa. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

ATTIE, William. **Auditoria interna.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. Congresso Nacional. Lei nº 9.718 art. 14, de 27 de novembro de 1998.

_____. Congresso Nacional. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002.

_____. Congresso Nacional. Lei Complementar nº 123/06, de 14 de dezembro de 2006.

_____. Congresso Nacional. Lei Complementar nº 139, de 10 de novembro de 2011.

_____. Congresso Nacional. Lei nº 12.814 artigo 13, de 16 de maio de 2013.

_____.CFC. Conselho Federal de Contabilidade. Resolução nº 560, de 28 de Outubro 1983. **Dispõe sobre as prerrogativas profissionais de que trata o artigo 25 do Decreto-lei nº 9.925, de 1946.** Disponível em: www.cfc.org.br>. Acesso em: 04 fev. 2014.

CARDOSO, Jorge Luiz; SOUZA, Marcos Antonio de; ALMEIDA, Lauro Brito. **Perfil do Contador na Atualidade: um estudo exploratório.** Universidade do vale do Rio dos Sinos, Revista de Administração e Contabilidade da Unissimos, v. 3 · nº 3 · p. 275-284, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/3372/337228630007.pdf> >. Acesso em 14 fev. 2014.

CARDOSO, Camila Marques. MALAQUIAS, Rodrigo Fernandes. **Análise empírica da inovação nos serviços contábeis por escritórios de contabilidade versus a qualidade percebida por seus clientes.** Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília, n. 197, p. 51-63, 2012.

CARVALHO, Jose Ribamar Marques. *et al.*, **Requisitos de qualidade em serviços contábeis no setor de comércio.** Revista UnB Contábil, v. 11, n. 1-2, p. 117-133, jan./dez. 2008.

CAVALCANTE, Carmen Haab Lutte. RECKZIEGEL, Leondeide Erhart. **Um estudo da imagem do contador no município de Itapiranga-SC.** Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília, n. 165, maio/junho p. 75-88, 2007.

CORDEIRO, Jailma do Socorro; DUARTE, Ana Maria da Paixão. **O Profissional Contábil Diante da Nova Realidade.** Universidade Estadual da Paraíba, Qualit@s - Revista Eletrônica, v.1, n. 1, p. 68-96, 2006. Disponível em: revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/download/57/49>. Acesso em: 14, fev. 2014.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade Gerencial: teoria e prática.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

_____, Silvio Aparecido. **Auditoria Contábil: teoria e prática.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FARIA, Juliano Almeida de. MATOS, Aramis Góes de. MATA, Carine Rosendo da. JUNIOR, Raimundo Rosário de Jesus. **Reflexões sobre controles gerenciais em face da fraude contábil no Banco Panamericano.** Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília, n. 193, p. 31-39, 2012.

FRANCO, Hilário. **A contabilidade na era da globalização.** São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KOTLER, Philip. KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**: 12ª ed. São Paulo: Editora Pearson Prentice Hall, 2006.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 6ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

_____. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LISBOA, Lazaro Plácido. E *et al.*, FIPECAFI. **Ética Geral e Profissional em Contabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

MALAQUIAS, Rodrigo Fernandes. **Relação entre cultura organizacional e qualidade dos serviços prestados por escritórios de contabilidade**. Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília, n. 194, p. 59-69, 2012.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Contabilidade Empresarial**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Contabilidade uma profissão empolgante**. Disponível em: <http://www.marion.pro.br/portal/modules/wfdownloads/visit.php?cid=1&lid=437>>. Acesso em: 25 Jan. 2014.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2007.

MORAIS, José Jassuípe da Silva. **A representação Social do Contador e a Imagem dele perante a sociedade**. Universidade Federal da Paraíba, Studia Diversa, CCAE-UFPB, Vol. 1, n. 1, p. 36-43, Outubro, 2007. Disponível em: www.ccae.ufpb.br/public/studia_arquivos/arquivos.../jassuipe_01.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2014.

PALMA, Daniel Azevedo. **Perfil da relação profissional entre as empresas de serviços contábeis (ESC) e a micro e pequena empresa (MPE): uma pesquisa de campo na cidade de Unaí (MG)**. Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília, n. 160, p. 76-93, 2006.

PIRES, Charline Barbosa. OTT, Ernani. DAMACENA, Claudio. **“Guarda-livros “ou parceiros de negócios””? Uma Análise do Perfil Profissional Requerido pelo Mercado de Trabalho Para Contadores na Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA)**, Revista Contabilidade Vista & Revista, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, V. 20, n. 3, p. 157-187, jul./set. 2009. Disponível em: <http://web.face.ufmg.br/face/revista/index.php/contabilidadevistaerevista/article/viewFile/655/421>>. Acesso em: 25 Jan. 2014.

ROSSONI, Estela Pitwak. **O desenvolvimento de competências na formação do administrador: um estudo na Universidade Federal de Rondônia**. Porto Alegre, RS, 2013.

Tese de doutorado em Administração do Programa de Pós Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, 2012. **Anuário das pesquisas sobre as Micro e Pequenas Empresas (2011)**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/customizado/estudos-e-pesquisas/temas-estrategicos/outros-estudos-1/anuario-das-pesquisas-sobre-as-micro-e-pequenas-empresas-2011> >. Acesso em: 27 nov. 2013.

SILVA, Cezar Augusto Tibúrcio. FLOR, Carolina Veiga Arruda. **A imagem do Contador na Imprensa Jornalística Brasileira**. Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília, n. 203, p. 61-71, set./out. 2013.

SPLITTER, Karla. BORBA, José Alonso. **Percepção de estudantes e professores universitários sobre a profissão do contador: um estudo baseado na teoria dos Estereótipos**. REPEC, Brasília, v. 8, n. 2, art. 1, p. 126-141, abr./jun. 2014 Disponível em: www.repec.org.br>. Acesso em: 30 jun. 2014.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA CONTABILIDADE NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE PIMENTA BUENO ACERCA DA IMAGEM DO CONTADOR

Prezado (a) Senhor (a)

Sou acadêmico do 8º período do Curso de Ciências Contábeis e solicito sua colaboração respondendo as questões a seguir, para possibilitar o desenvolvimento do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), cujo tema é “A imagem e o perfil ideal do contador na percepção dos usuários da contabilidade nas micros e pequenas empresas de Pimenta Bueno, RO”.

Por isso gostaria de contar com a sua colaboração para responder às perguntas com seriedade. Informo que os dados coletados serão tratados com sigilo e a identificação só será necessária para dirimir eventuais dúvidas quanto ao preenchimento deste instrumento de pesquisa.

Nossos sinceros agradecimentos pela sua participação.

Antonio Ostroski – acadêmico e pesquisador

Profª. Drª. Estela Pitwak Rossoni – professora e orientadora

Dados Gerais quanto ao Perfil do Pesquisado

Sexo: 1- () Masculino; 2- () Feminino;

Idade: _____

Estado Civil:

1- () Solteiro; 2- () Casado/União Estável; 3- () Separado/Divorciado; 4 – () Viúvo

Formação do Pesquisado:

1- () Fundamental () Médio/Técnico; 2- () Superior/Graduação; 3- () Pós-Graduação.

Setor da Organização: () Indústria () Comércio () Serviço

Atividade principal da Organização: _____

Cargo Ocupado: _____

Tempo no Cargo:

1- () menos de 1 ano; 2- () de 1 a 5 anos; 3- () de 6 a 10 ano; 4- () de 11 a 15 anos

5- () mais de 15 anos

Total de vendas em 2013:

()-Até R\$ 360.000,00;

()-Entre R\$ 360.000,00 e R\$ 3.600,000,00;

()- Acima;

Questões Centrais de Pesquisa:

As questões a seguir buscam identificar qual a imagem percebida pelos usuários da contabilidade em relação à qualidade da prestação dos serviços contábeis para as Micros e Pequenas Empresas de Pimenta Bueno RO. Para colaborar com a pesquisa o (a) Sr. (a) deverá marcar o grau de **discordância/concordância** (numa escala de 1 a 6) de cada questão, onde: 1= Discorda fortemente/muito; 2= Discorda; 3= Discorda Pouco; 4= Concorda Pouco; 5= Concorda; 6= Concorda fortemente/muito. Caso sinta Sem Condições de Responder, assinale a alternativa SCR.

Discordância  **Concordância**

Questões	Discordo			Concordo			SCR
	1	2	3	4	5	6	
01- O trabalho do contador é muito importante para minha empresa.							
02- A imagem do contador influência na escolha para utilizar os serviços contábeis.							
03- As informações contábeis recebidas são úteis para tomar decisões.							
04- Os serviços oferecidos são concluídos no prazo prometido.							
05- O nosso contador preocupa-se com as necessidades de informação contábil de minha empresa.							
06- O contador transmite confiança para a administração de minha empresa e ele pode saber tudo sobre a mesma.							
07- O contador visita a empresa com frequência.							
08- O contador deveria visitar a empresa com mais frequência para nos auxiliar.							
09- Acredito que os contadores, em geral, atendem aos propósitos da Ética profissional.							
10- Seria bom que o contador ajudasse a encontrar o custo das mercadorias para projetar preços de venda na minha empresa.							
11- Considero meu contador um profissional atualizado.							
12- O tratamento dado pelo contador à nossa empresa pode ser considerado satisfatório.							
13- O contador demonstra interesse em solucionar os problemas de nossa empresa.							
14- Nosso contador é comprometido com a nossa empresa.							
15- As informações fornecidas pelo contador evidenciam a realidade da empresa.							
16- O contador deveria conhecer mais o negócio do cliente para fornecer informações contábeis mais adequadas.							
17- O contador atende as expectativas.							
18- Os serviços contábeis que estão sendo oferecidos pelo contador é satisfatório.							
19- Gostaria que o contador melhorasse os serviços contábeis prestados.							

Questões Complementares:

20- O que você, enquanto gestor/responsável pela gestão, espera do contador e serviços prestados por ele de forma que atenda às necessidades de sua empresa?

Resposta:

21- Quais são as principais necessidades de sua empresa relacionadas aos serviços contábeis prestados?

Resposta:

22- Como você descreve a Imagem do Contador?

Resposta:

23- Quanto ao Perfil Ideal, como o contador deve ser ou agir?

Resposta:

24- Em relação à Qualidade dos Serviços Contábeis, Imagem e Perfil Ideal do Contador, que informações adicionais você pode acrescentar?

Resposta: